

提升政府服務品質實施計畫

壹、為民服務業務現況簡介

戶政業務乃庶政之母，凡「人」自出生開始，舉凡就學、結婚、遷徙、終老等重要生命過程，無一不與戶政業務息息相關。戶政工作含括戶籍登記、戶籍行政、戶籍資料、戶籍人口統計、國籍案件審查、戶政資訊化、道路命名、門牌編釘之規劃推展、選舉人名冊編造、便民服務等業務，範圍廣泛多元。

貳、提升為民服務品質計畫內容

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
一、優質便民服務	(一) 服務流程	1.服務流程便捷性	(1) 設置全功能綜合受理櫃台，實施單一窗口整合服務。 (2) 運用流程簡化之概念，參考編製本所工作手冊及建構標準作業流程，以縮短臨櫃及非臨櫃辦理案件之辦理時效，並採取走動性服務等方式，縮短民眾等候時間。 (3) 善用戶政相關業務網路資訊科技服務，使用跨機關電子閘門查詢及驗證資料，以內部作業取代民眾奔波之服務理念執行簡化措施。 (4) 鼓勵民眾使用網路申辦服務，辦理戶籍登記案件線上預約事宜。 (5) 推動減少申辦案件核章數及書表減量，有效減少申請人於申辦過程中補件次數。	全體同仁
		2.服務流程透明度	(1) 提供本所服務項目聯絡資訊，並公布標準作業流程及處理時限，主動告知申請人處理	全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			<p>程序。</p> <p>(2) 提供承辦案件查詢管道，如電話、現場、網路及其他方式。</p> <p>(3) 建置多元民眾意見暢通管道，建立申辦案件處理流程公開查詢機制，受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p>	
	(二) 機關形象及顧客關係	1.洽公環境及服務行為友善性及專業度	<p>(1) 建構 5S (整理、整頓、清掃、清潔、教養) 品質管理制度並落實執行，及每月配合市府辦理環境清潔日，加強辦公室內外環境及公廁綠美化工作</p> <p>(2) 考量民眾需求，不斷於本所軟硬體上增設提供符合民眾所需之各種服務設施</p> <p>(3) 提供雙語化標示服務，所內各式服務標示、服務人員及方向引導清楚及正確。</p> <p>(4) 規劃舒適的民眾休息等候區及洽公動線。</p> <p>(5) 訂定本所電話禮貌測試實施要點，並辦理測試相關事宜。</p> <p>(6) 提升服務人員外語能力。</p>	全體同仁
		2.服務行銷有效性	<p>(1) 提供一次告知服務，避免民眾來回奔波補件之情形。</p> <p>(2) 利用本所網站、公布欄、社群網站張貼各式宣導資料，並隨時配合各項活動及施政，適時即時宣導民眾。</p> <p>(3) 製作便民宣導品，透過多元化</p>	全體同仁

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			<p>的傳播管道進行宣導及行銷。</p> <p>(4) 加強與地方互動，進行施政績效宣導，積極參與地方活動與鄉親近距離溝通。</p> <p>(5) 妥善運用現有資源，結合企業、團體、社區等，辦理施政績效及戶政業務宣導服務。</p>	
		3.顧客滿意度	定期或不定期辦理各項業務服務問卷調查，於每年12月分析調查結果，據以了解民眾需求，改進服務缺失，提升民眾服務滿意度。	研考人員
		4.民眾意見處理有效性	訂定「臺南市玉井區戶政事務所民眾意見處理程序」，主動積極採納民情輿情，做為機關服務措施改進依據，即時回應民眾意見與需求，展現行政機關效率及效能。	研考人員
二、資訊流通服務	(一) 資訊提供及檢索服務	1.資訊公開適切性與內容有效性	<p>(1) 設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(2) 隨時更新本所網站，定期點擊本所網站超連結情形，確保其有效正確性。</p> <p>(3) 對外文件可編輯者採用 ODF 文書格式；非可編輯者採用 PDF 格式。</p>	資訊人員
		2.資訊檢索完整性與便捷性	<p>(1) 公開本所相關資訊於網站，提供完整申辦資訊、表單下載，以提高瀏覽人次。</p> <p>(2) 網站首頁排版配合民眾需求，方便民眾瀏覽及查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(3) 設置網頁導覽功能，提升網站檢索的互動性與友善性。</p> <p>(4) 建置無障礙網頁 A+認證之網</p>	資訊人員

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			站。	
	(二) 線上服務及網路參與	1.線上服務量能擴展性	(1) 於本所網站提供或連結線上服務。 (2) 不定期檢討本所現行使用之電子表單其必要性與合宜性。 (3) 加強推廣線上行銷活動，提供民眾對於線上服務的認知與回應情形。	資訊人員
		2.網路參與多元程度	提供民眾多元化的電子參與途徑，並定期與民眾互動及回應，提高民眾參與度。	資訊人員
三、創新新增服務	創新服務情形	創新服務、延續性及標竿學習推動效益、執行方法效能、及組織內部創新機制	(1) 善用資訊科技，持續創新多元服務管道。 (2) 落實一處收件全程服務。 (3) 主動關心服務到家。 (4) 行動化服務提升洽辦業務之便利性。 (5) 跨機關電子查驗服務。 (6) 協同合作其社群網路等方式智慧辦公。 (7) 辦理本所標竿學習觀摩暨交流活動。 (8) 持續推動本所工作圈提案制度。	全體同仁

參、管考規定

- 一、 平時查核：本計畫工作執行績效之平時查核，由主任負責督導全體同仁確實執行，隨時針對缺失輔導改進及了解執行成效。
- 二、 年度查核：配合戶政科辦理年度戶政業務考核，接受年度查核考評，確實了解執行成效。

肆、未來努力方向

膺續推動各項便民措施，創造高效率服務，提升為民服務品質：

- 一、 建造制度的戶政：持續推動工作圈制度，透過腦力激盪方式，激勵同仁潛能及不斷創新，並持續檢討及改進各種標準化作業流程，提供更有效率的服務。
- 二、 營造學習的戶政：持續鼓勵同仁參與終身學習，辦理他機關標竿學習活動及本所職務輪調工作，營造專才與通才兼俱的服務團隊。
- 三、 創造優質的戶政：培養員工多語化的能力，創造提昇員工素質，培養員工國際觀，推動以顧客為導向之優質服務文化。
- 四、 再造多元的戶政：膺續以有心的服務理念、電子化政府的創新作為，再造更多元化、創新的便民服務。
- 五、 締造好評的戶政：持續與機關聯繫，重視民情輿情，締造好評的機關形象，落實推動高效能的政府。